

平成 27年 2月 20日(金)

平成26年度岡山県消費生活懇談会

消費生活相談の状況

(岡山県消費生活センター)

(資料目次)

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| ○ 消費生活相談件数の推移(平成16年度～平成25年度) | … 1 |
| ○ 消費生活相談の概要(平成26年4月～12月) | … 2 |
| ○ ヤミ金融・多重債務相談の状況(平成20年度～平成26年度12月末) | … 5 |
| ○ 消費生活相談状況(出会い系サイト関連) | … 6 |
| ○ 消費生活相談状況(未公開株・社債・ファンド型投資商品等) | … 8 |
| ○ 消費生活相談の状況(年代別契約購入金額) | …10 |
| ○ 消費者から寄せられた情報の流れと活用 | …11 |
| ○ 消費生活相談の受付状況(市町村別) | …12 |
| ○ 最近の主な相談事例 | …13 |

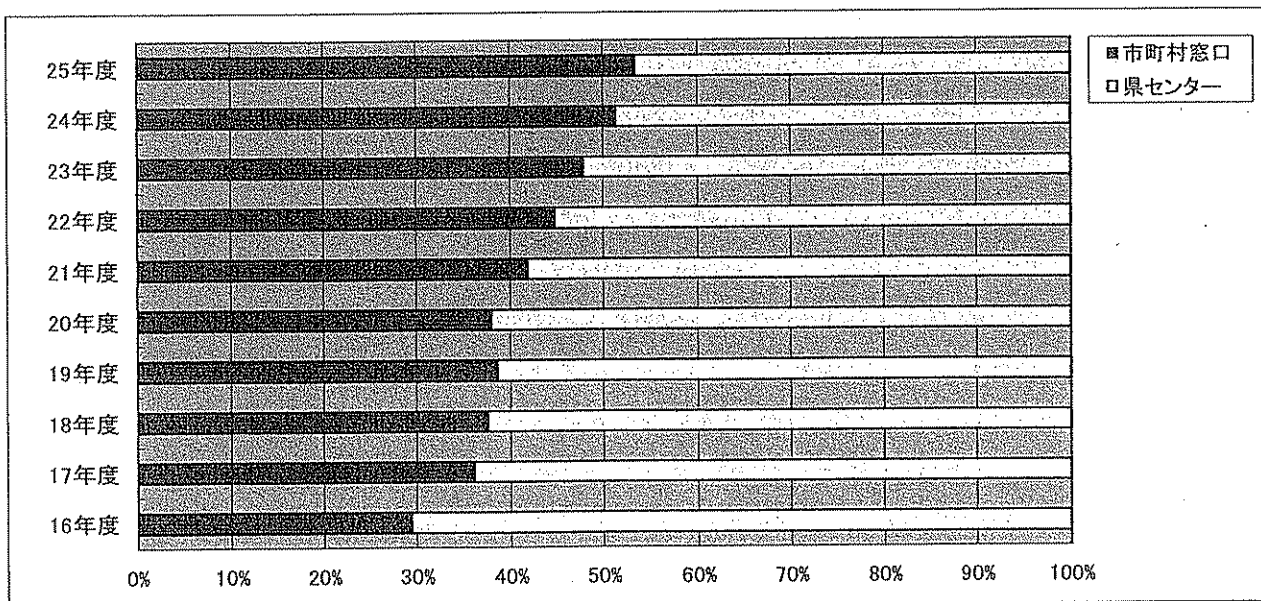
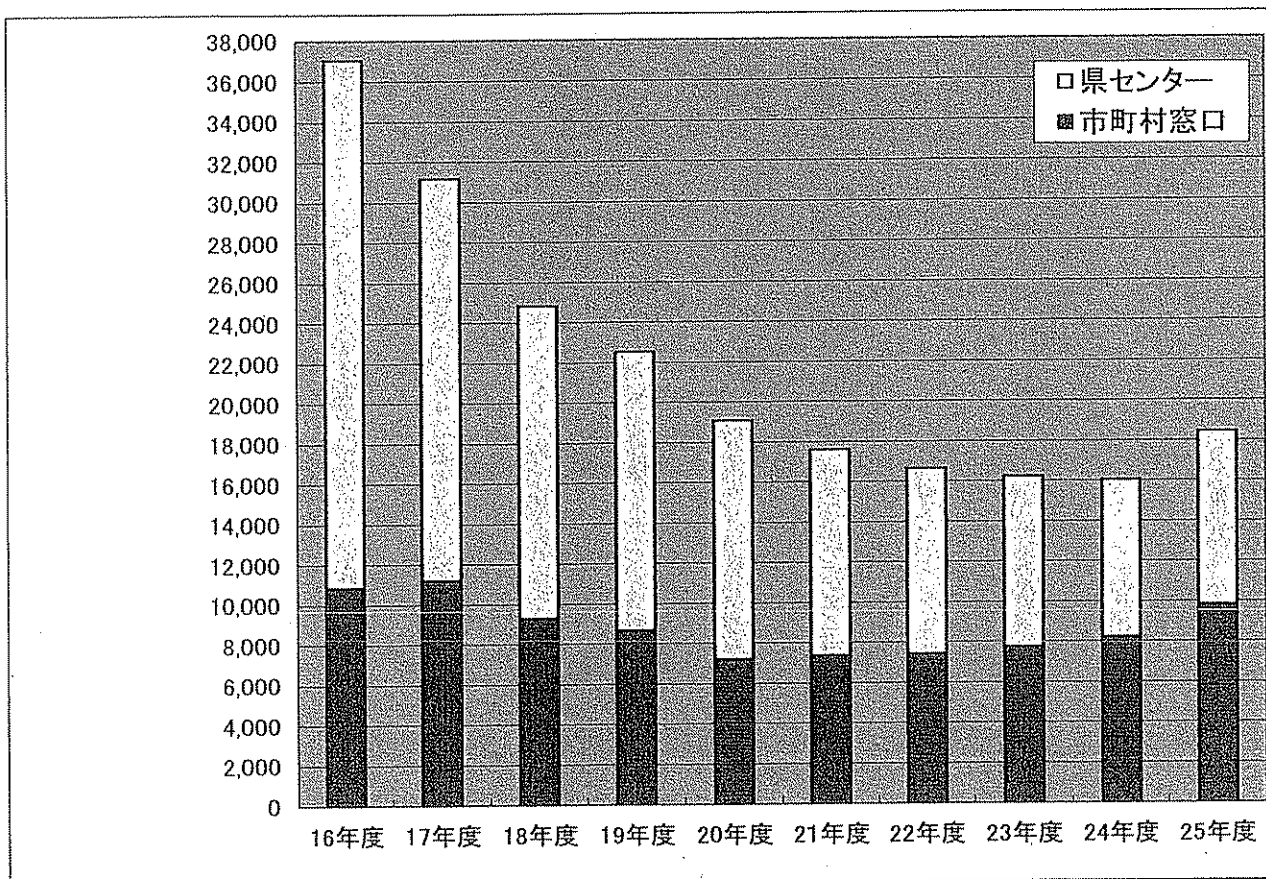
消費生活相談件数の推移（平成16～25年度）

（岡山県内相談窓口受付分）

（県・市町村別）

（単位：件）

		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
受付窓口	県センター	26,208	19,963	15,531	13,855	11,846	10,268	9,200	8,485	7,830	8,604
	市町村窓口	10,867	11,232	9,316	8,695	7,239	7,368	7,448	7,762	8,233	9,852
	計	37,075	31,195	24,847	22,550	19,085	17,636	16,648	16,247	16,063	18,456



消費生活相談の概要(平成26年4月～12月)

平成26年度(26年4月～26年12月)に、岡山県消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は6,537件で、前年度同期(6,591件)に比べて54件(8.2%)減少しています。

1 内容別相談件数

(単位:件)

順位	相談内容	相談件数			備考
		H26年度(4～12月)	H25年度(4～12月)	H24年度(4～12月)	
1	放送・コンテンツ等	1,492	1,077	1,144	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,208	821	858	
2	商品一般	474	352	282	商品を特定できない不当(架空)請求など
	うち不当(架空)請求	144	48	85	
3	インターネット通信サービス	297	243	148	光回線、ADSLなど
4	役務その他	259	298	227	結婚相手紹介・廃品回収サービスなど
5	レンタル・リース・貸借	243	282	285	賃貸アパート、借家、レンタルビデオなど
6	工事・建築・加工	212	207	177	新築工事、増改築工事、塗装工事など
7	融資サービス	154	178	191	消費者金融、ヤミ金、住宅ローンなど
	うち不当(架空)請求	21	35	31	
8	健康食品	136	550	203	高麗人参茶、ニンニク食品など
9	移動通信サービス	132	98	110	携帯電話サービス、モバイルデータ通信など
10	預貯金・証券	124	130	132	未公開株、社債、投資信託など
	その他	3,014	3,109	2,902	
	不当(架空)請求	1,373	904	974	—
	不当(架空)請求以外	5,164	5,687	4,854	—
	合計	6,537	6,591	5,828	—

(注)順位は平成26年度(26年4月～26年12月)の相談件数が多い相談内容の順に掲載

2 年齢別相談件数

(単位:件、%)

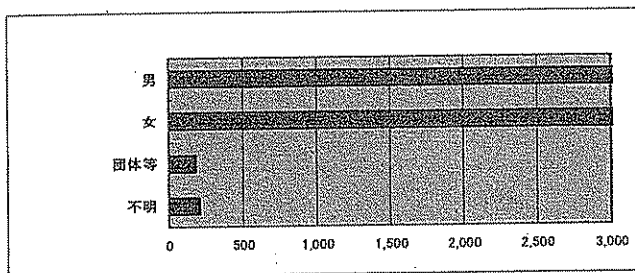
		20代未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
H26年度 (12月末)	件数	229	546	691	917	743	964	1,296	1,151	6,537
	割合	3.5	8.4	10.6	14.0	11.4	14.7	19.8	17.6	100.0
H25年度 (12月末)	件数	210	510	727	860	726	922	1,721	915	6,591
	割合	3.2	7.7	11.0	13.0	11.0	14.0	26.1	13.9	100.0
H24年度 (12月末)	件数	202	553	788	850	659	816	1,169	791	5,828
	割合	3.5	9.5	13.5	14.6	11.3	14.0	20.1	13.6	100.0

消費生活相談の概要 (平成26年4月～12月分)

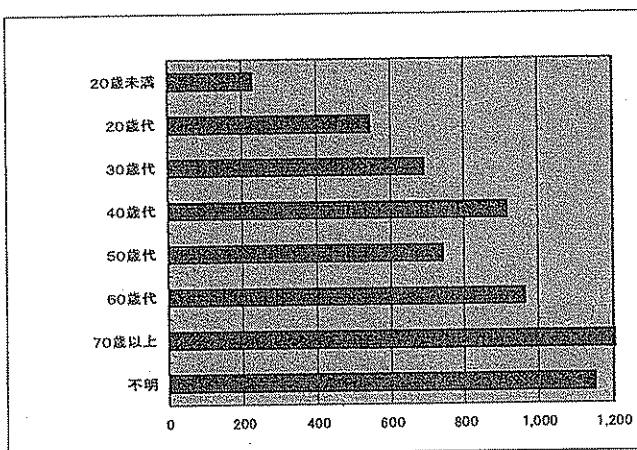
(岡山県消費生活センター受付分)

(単位:件、%)

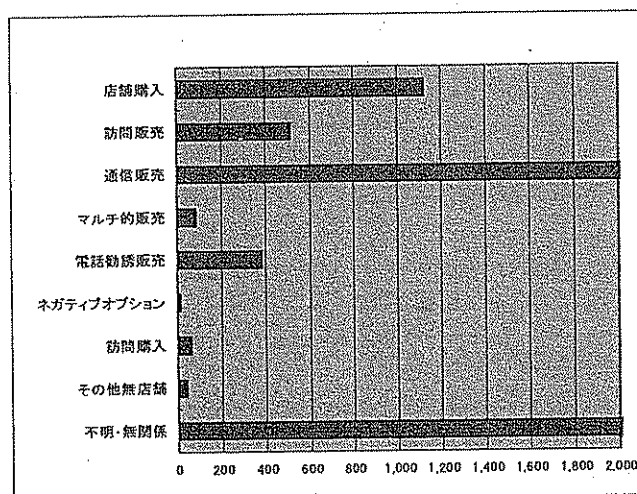
契約者男女別		件数	割合
性別等	男	3,048	46.6
	女	3,105	47.5
	団体等	179	2.8
	不明	205	3.1
	計	6,537	100.0



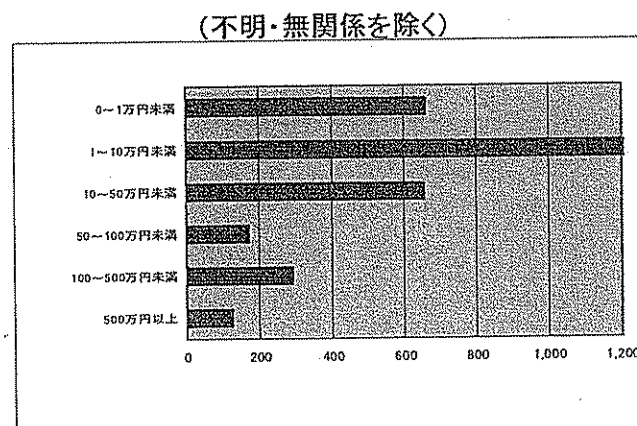
契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	229	3.5
	20歳代	546	8.4
	30歳代	691	10.6
	40歳代	917	14.0
	50歳代	743	11.4
	60歳代	964	14.7
	70歳以上	1,296	19.8
	不明	1,151	17.6
	計	6,537	100.0



販売購入形態別		件数	割合
販売購入形態	店舗購入	1,122	17.2
	訪問販売	513	7.8
	通信販売	2,179	33.3
	マルチ的販売	83	1.3
	電話勧誘販売	380	5.8
	ネガティブオプション	13	0.2
	訪問購入	61	1.0
	その他無店舗	39	0.6
	不明・無関係	2,147	32.8
	計	6,537	100.0



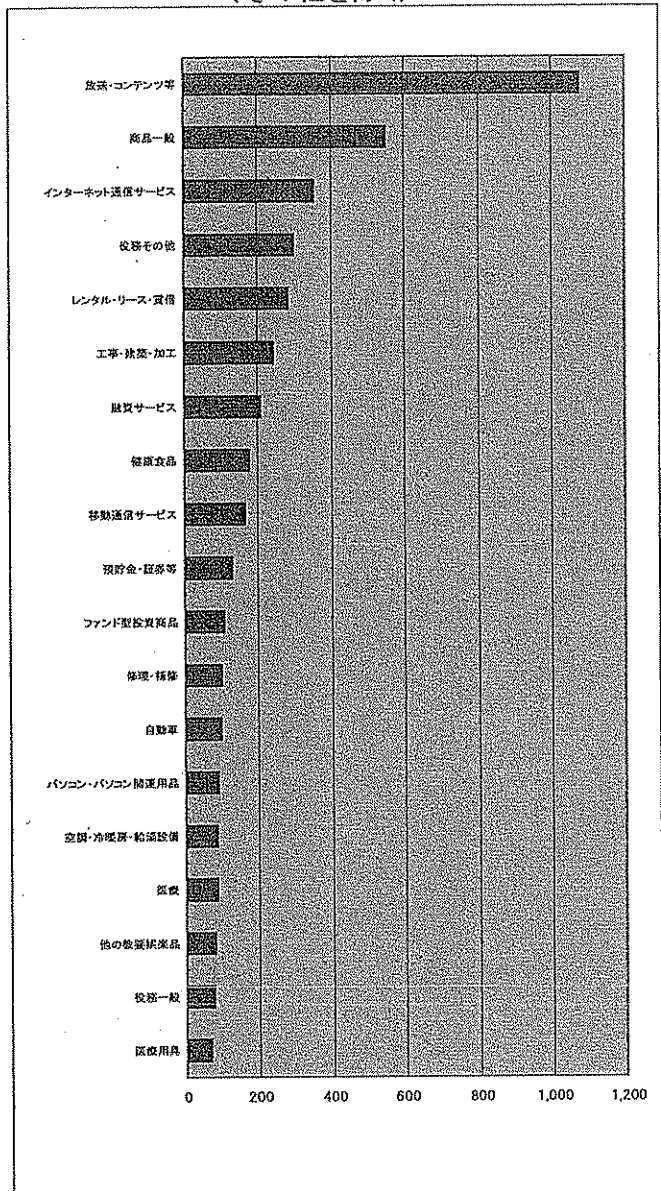
契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	661	10.5
	1～10万円未満	1,320	21.0
	10～50万円未満	655	10.4
	50～100万円未満	171	2.7
	100～500万円未満	291	4.7
	500万円以上	124	2.0
	不明・無関係	3,060	48.7
	計	6,282	100.0



(その他を除く)

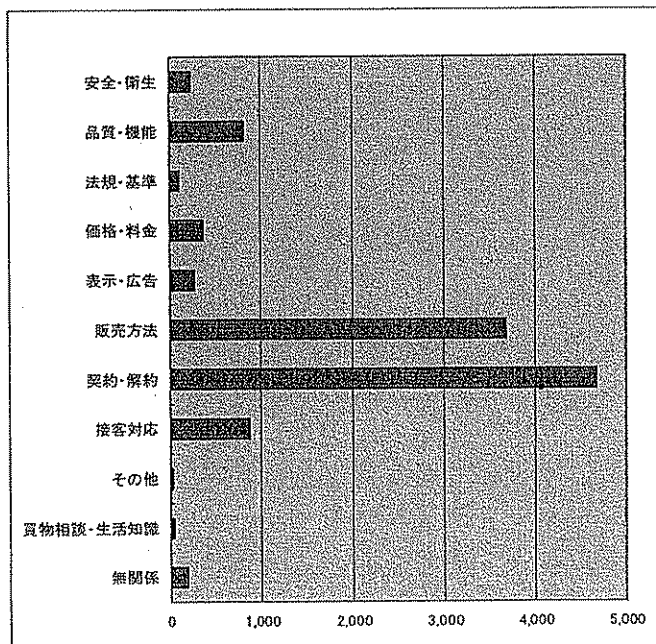
商品・サービス別	件数	割合
放送・コンテンツ等	1,492	22.8
商品一般	474	7.3
インターネット 通信サービス	297	4.6
役務その他	259	4.0
レンタル・リース・貸借	243	3.7
工事・建築・加工	212	3.3
融資サービス	154	2.4
健康食品	136	2.1
移動通信サービス	132	2.0
預貯金・証券等	124	1.9
ファンド型投資商品	116	1.8
修理・補修	116	1.8
自動車	114	1.7
パソコン・パソコン関連用品	94	1.4
空調・冷暖房・給湯設備	94	1.4
医療	75	1.1
他の教養娯楽品	68	1.0
役務一般	68	1.0
医療用具	67	1.0
その他	2,202	33.7
計	6,537	100.0

商品・サービス等



相談内容別	件数	割合
安全・衛生	233	2.1
品質・機能	817	7.2
法規・基準	100	0.9
価格・料金	369	3.3
表示・広告	270	2.4
販売方法	3,678	32.6
契約・解約	4,673	41.5
接客対応	874	7.8
その他	21	0.2
買物相談・生活知識	38	0.3
無関係	189	1.7
計	11,262	100.0

(注) 1件の受付件数に複数の相談内容があるため、受付件数と一致しない。



ヤミ金融・多重債務相談の状況（平成20年度～平成26年度）

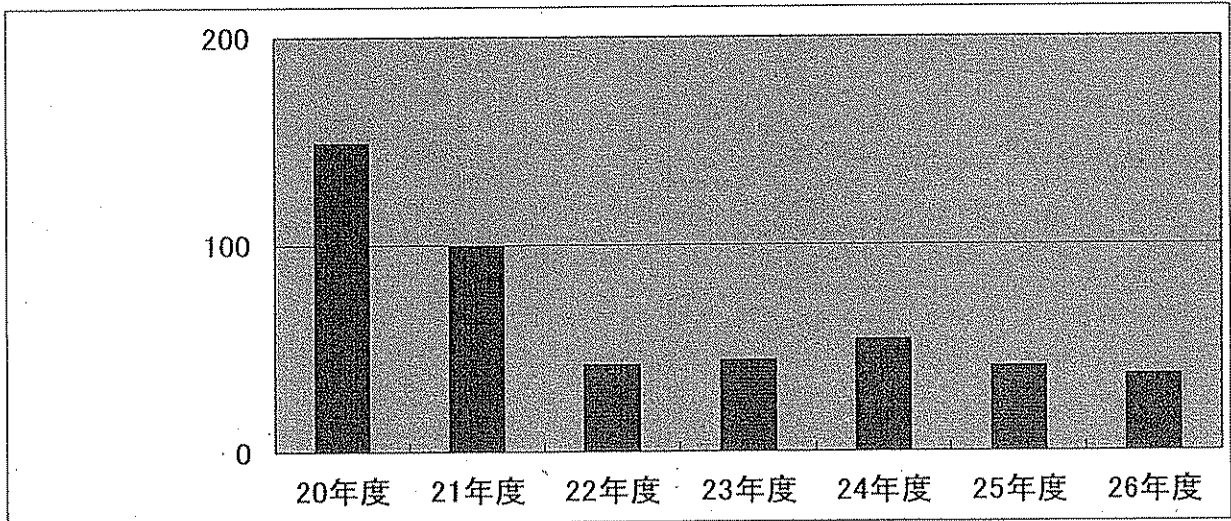
（岡山県消費生活センター受付分）

（ヤミ金融相談）

（単位：件）

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
ヤミ金融相談	149	99	42	44	54	41	37

（注）平成26年度は12月末現在

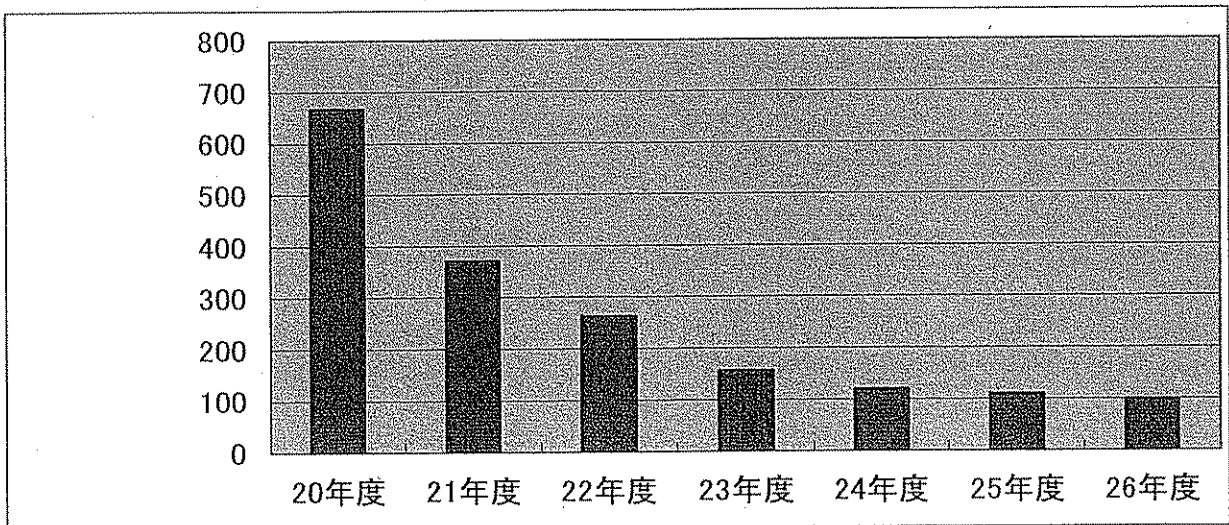


（多重債務相談）

（単位：件）

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
多重債務相談	668	372	264	157	120	110	99

（注）平成26年度は12月末現在



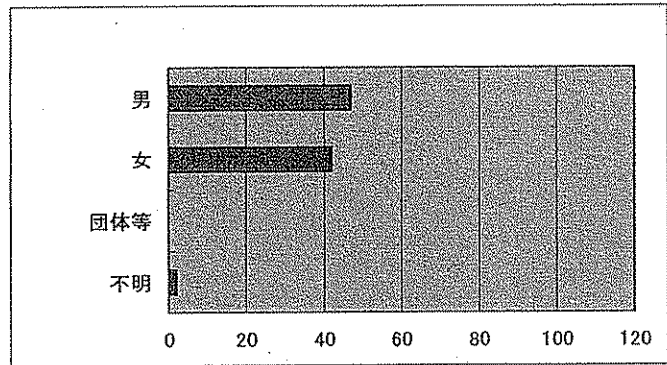
※平成18年12月20日に改正貸金業法公布、平成22年6月18日に改正貸金業法完全施行

平成25年度 消費生活相談状況（4月～12月） （出会い系サイト関連）

（岡山県消費生活センター受付分）

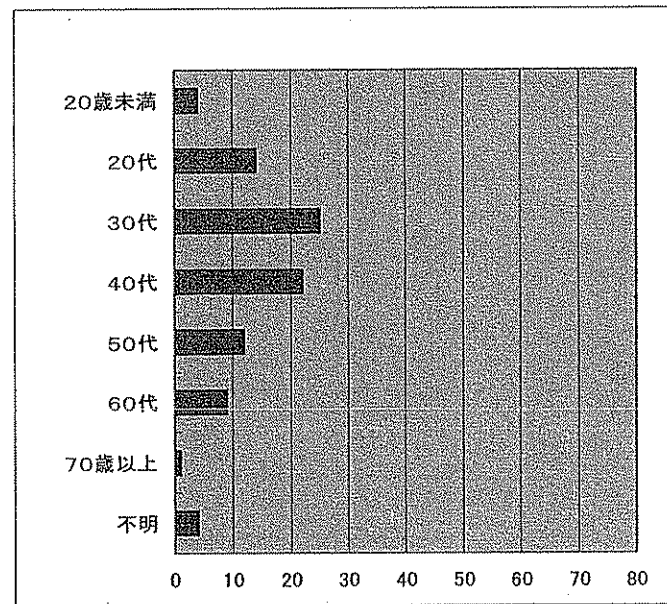
（単位：件、％）

契約者男女別		件数	割合
性別	男	47	51.6
	女	42	46.2
別等	団体等		
	不明	2	2.2
	計	91	100.0



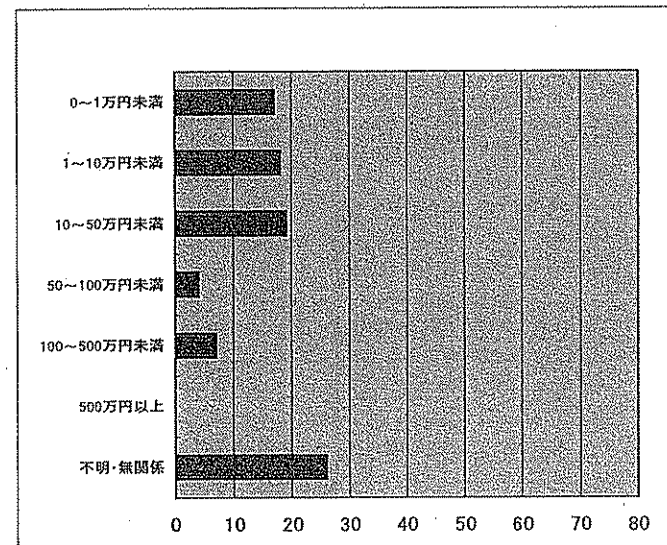
（単位：件、％）

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	4	4.4
	20代	14	15.4
	30代	25	27.5
	40代	22	24.2
	50代	12	13.2
	60代	9	9.9
	70歳以上	1	1.0
	不明	4	4.4
	計	91	100.0



（単位：件、％）

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	17	18.7
	1～10万円未満	18	19.8
	10～50万円未満	19	20.9
	50～100万円未満	4	4.4
	100～500万円未満	7	7.7
	500万円以上	0	0.0
	不明・無関係	26	28.5
	計	91	100.0



（注）「出会い系サイト」とは、インターネットを通じて見知らぬ異性との交際を希望する情報を多くの人が見られるように掲示し、電子メールなどでお互いに連絡を取り合えるようにするなど「出会いの場」を提供するサイトのこと。このサイトを利用するためには、サイト業者に利用料を支払うことが必要。

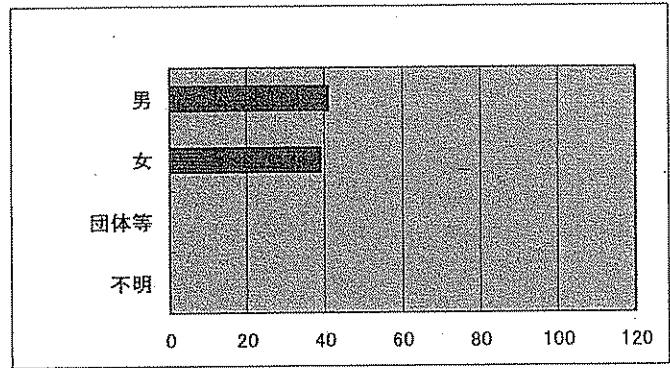
平成26年度 消費生活相談状況 (4月～12月)

(出会い系サイト関連)

(岡山県消費生活センター受付分)

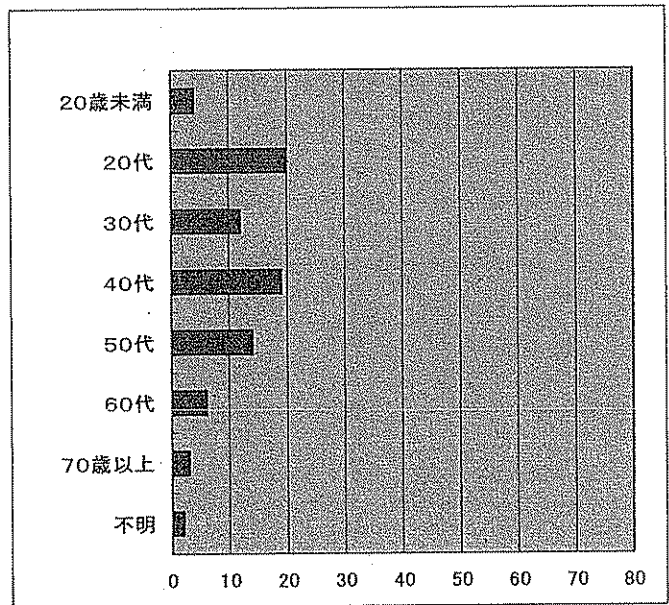
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	41	51.3
	女	39	48.7
	団体等		
	不明		
	計	80	100.0



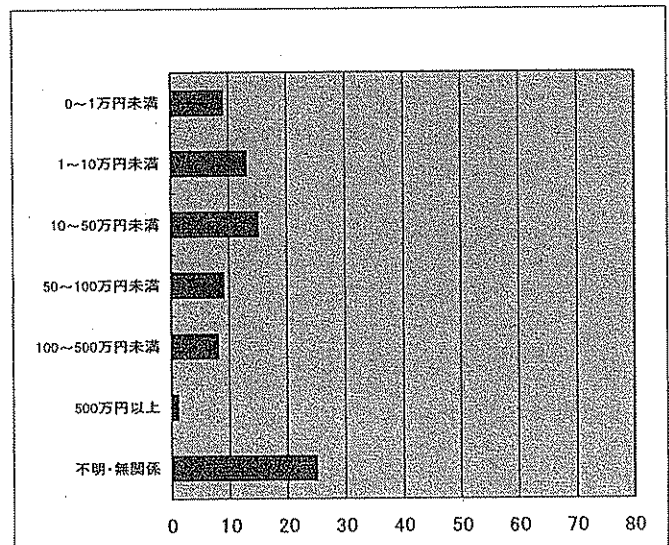
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	4	5.0
	20代	20	25.0
	30代	12	15.0
	40代	19	23.8
	50代	14	17.5
	60代	6	7.5
	70歳以上	3	3.7
	不明	2	2.5
	計	80	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0～1万円未満	9	11.2
	1～10万円未満	13	16.2
	10～50万円未満	15	18.7
	50～100万円未満	9	11.3
	100～500万円未満	8	10.0
	500万円以上	1	1.3
	不明・無関係	25	31.3
	計	80	100.0



(注)「出会い系サイト」とは、インターネットを通じて見知らぬ異性との交際を希望する情報を多くの人が見られるように掲示し、電子メールなどでお互いに連絡を取り合えるようにするなど「出会いの場」を提供するサイトのこと。このサイトを利用するためには、サイト業者に利用料を支払うことが必要。

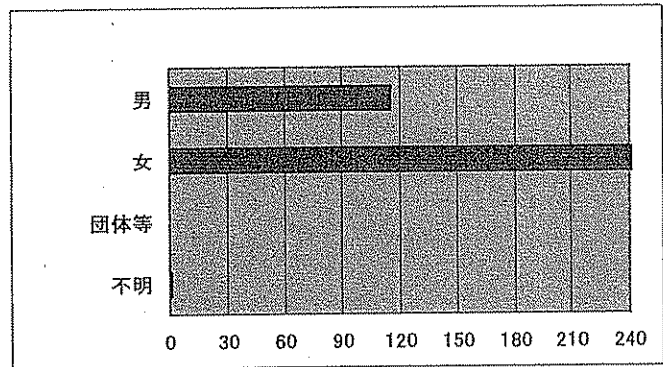
平成25年度 消費生活相談状況(4~12月)

(未公開株・社債・ファンド型投資商品・他の利殖商法)

(岡山県消費生活センター受付分)

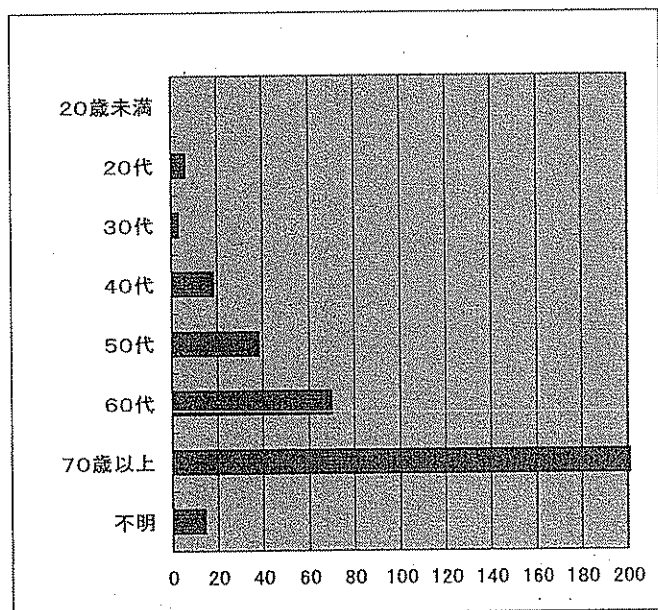
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	115	30.4
	女	262	69.3
	団体等	0	
	不明	1	0.3
	計	378	100.0



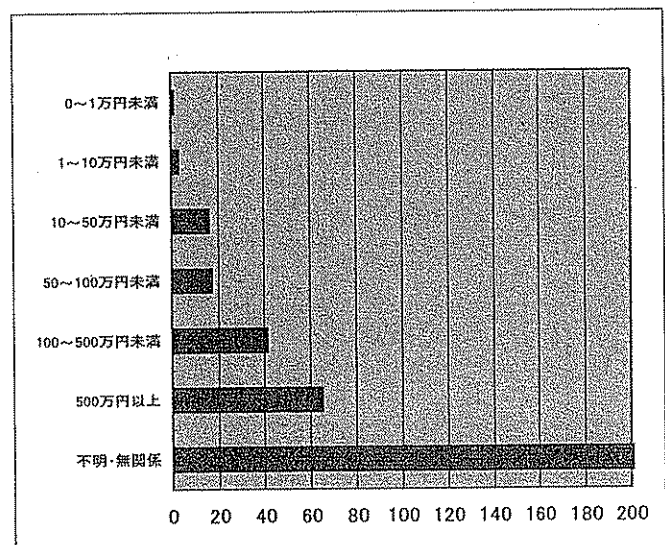
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満		
	20代	6	1.6
	30代	3	0.8
	40代	18	4.7
	50代	38	10.1
	60代	70	18.5
	70歳以上	229	60.6
	不明	14	3.7
	計	378	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0~1万円未満	1	0.3
	1~10万円未満	3	0.8
	10~50万円未満	16	4.2
	50~100万円未満	17	4.5
	100~500万円未満	41	10.8
	500万円以上	65	17.2
	不明・無関係	235	62.2
	計	378	100.0



(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

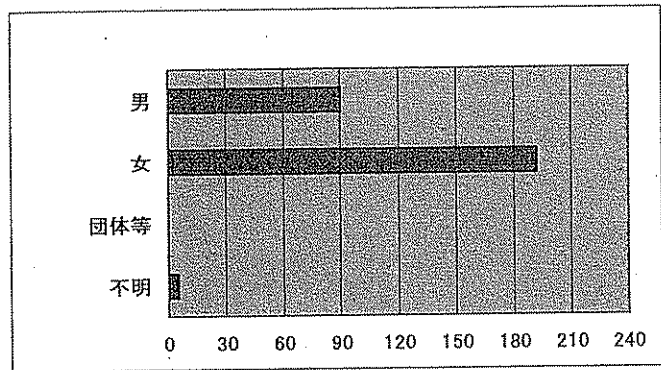
平成26年度 消費生活相談状況(4~12月)

(未公開株・社債・ファンド型投資商品・他の利殖商法)

(岡山県消費生活センター受付分)

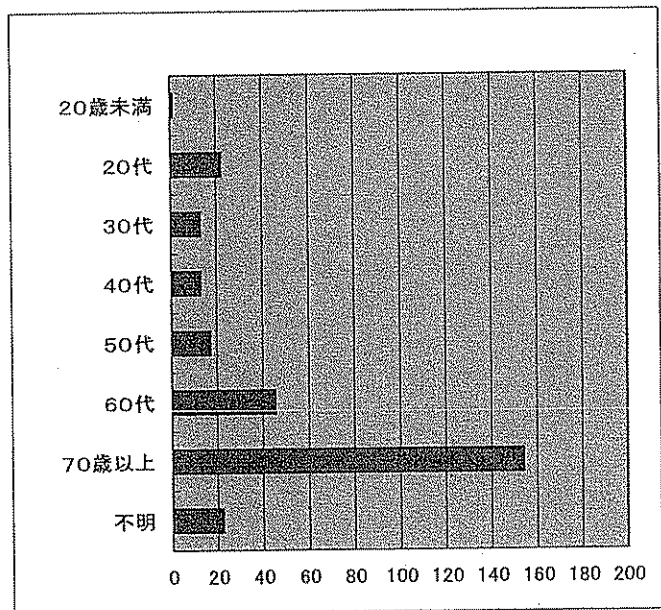
(単位:件、%)

契約者男女別		件数	割合
性別等	男	90	31.4
	女	192	66.9
	団体等	0	
	不明	5	1.7
	計	287	100.0



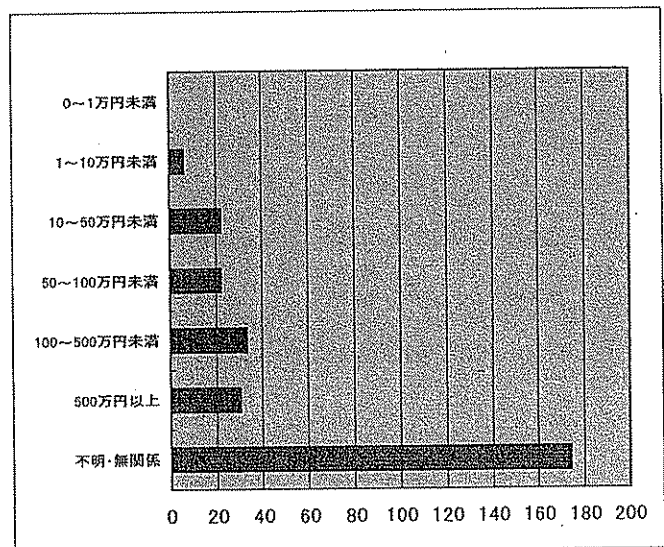
(単位:件、%)

契約者年齢別		件数	割合
年齢	20歳未満	1	0.3
	20代	22	7.7
	30代	13	4.5
	40代	13	4.5
	50代	17	5.9
	60代	45	15.7
	70歳以上	154	53.7
	不明	22	7.7
	計	287	100.0



(単位:件、%)

契約金額別		件数	割合
契約金額	0~1万円未満	0	0.0
	1~10万円未満	6	2.1
	10~50万円未満	22	7.7
	50~100万円未満	22	7.7
	100~500万円未満	33	11.5
	500万円以上	30	10.4
	不明・無関係	174	60.6
	計	287	100.0



(注)「ファンド型投資商品」とは、一人又は複数の者から資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当又は財産の配分を行うもので、資金を集めている者の属性や何で運用するかは問わない。いわゆる集団投資スキームのこと。

H26年度消費生活相談の状況
(年代別契約購入金額)

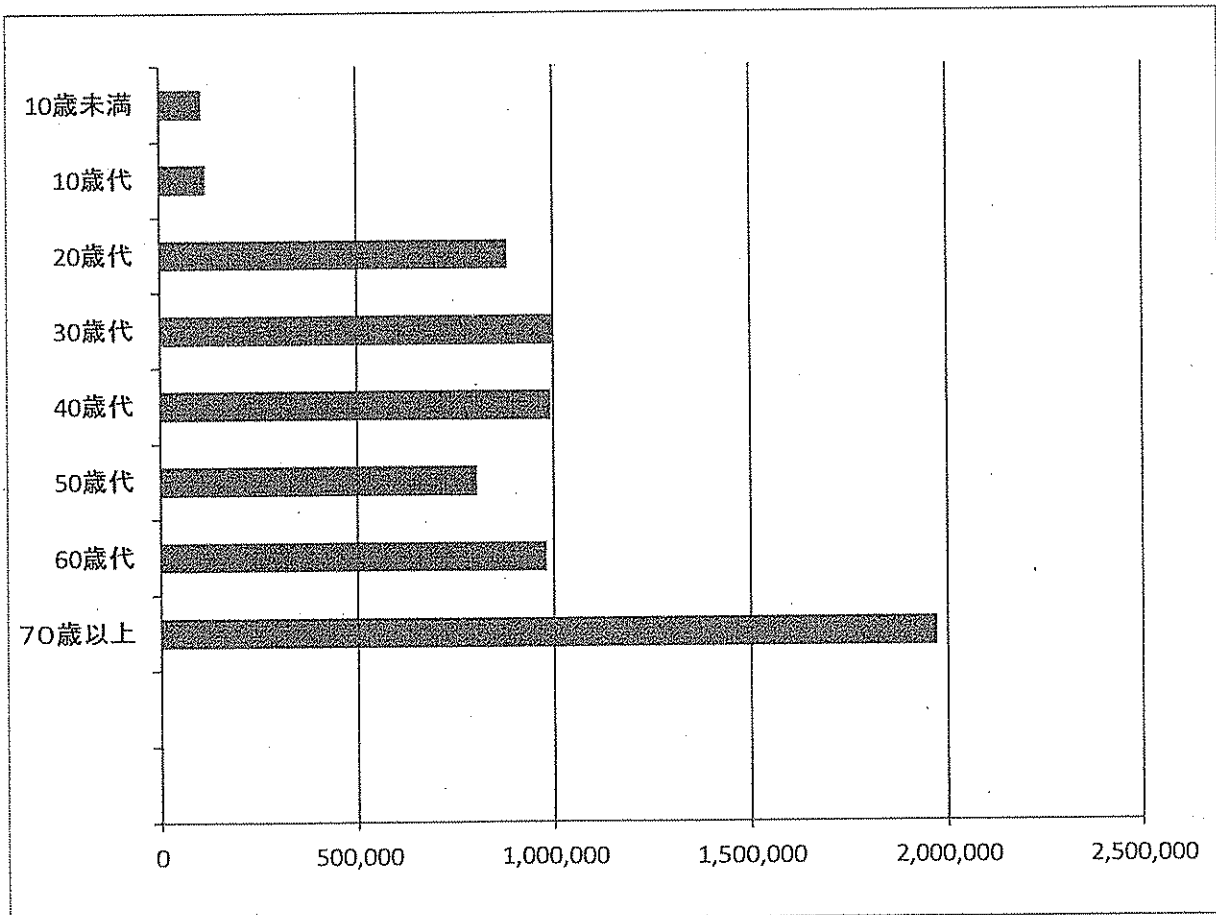
(岡山県消費生活センター受付分)

(単位:件、円)

契約者年齢	相談件数	契約購入金額合計	契約購入金額平均
10歳未満	19	1,821,000	107,117
10歳代	209	18,724,120	117,025
20歳代	541	341,789,123	883,176
30歳代	685	427,142,204	1,002,681
40歳代	902	530,168,212	992,824
50歳代	727	307,467,430	804,888
60歳代	939	406,246,467	981,271
70歳以上	1,249	1,029,367,526	1,971,968
年齢不詳	1,011	293,844,927	773,276
計	6,282	3,356,571,009	534,316

(注)受け付けた苦情相談(6,282件)のうち「契約購入金額」が把握できたものについて分類

(年代別契約購入金額平均)



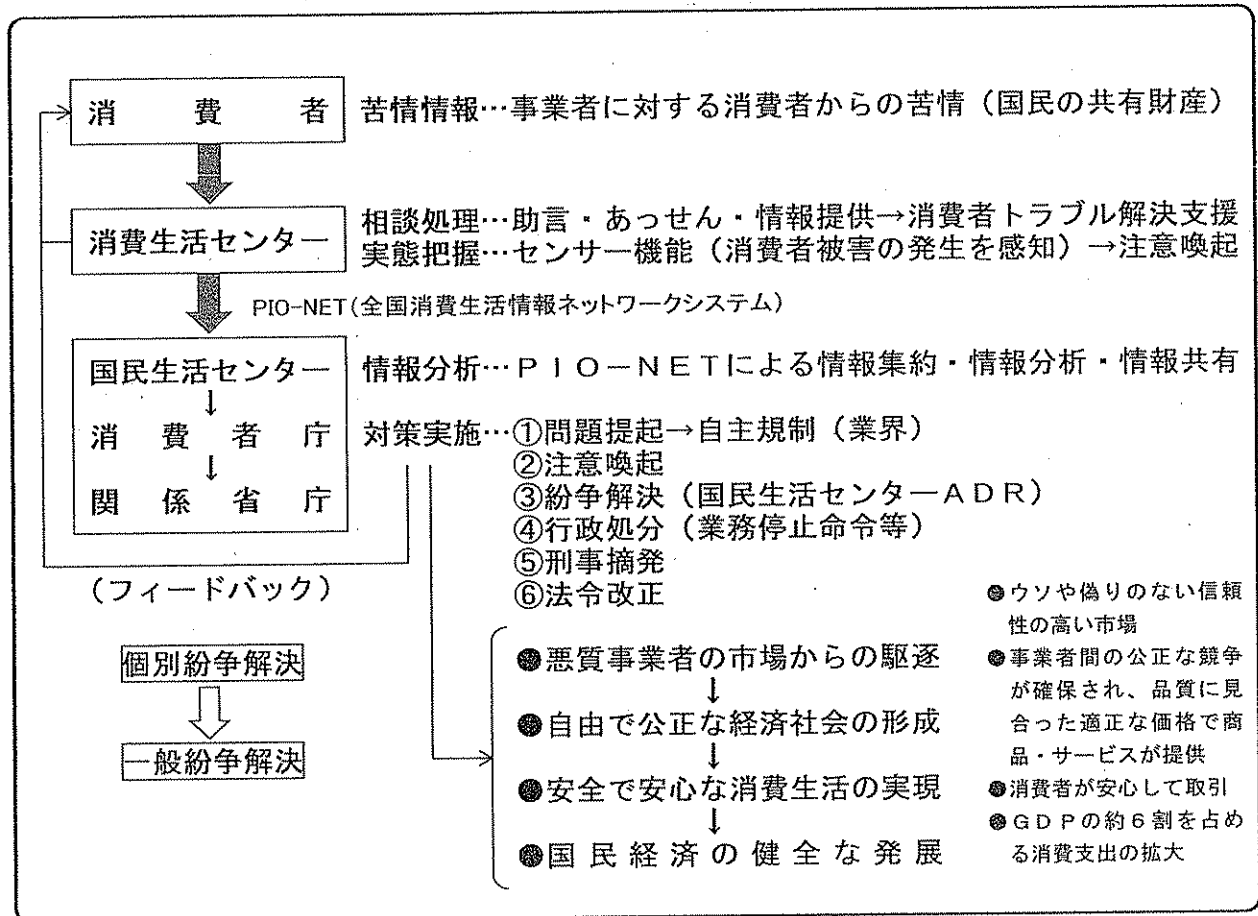
消費生活相談の状況(契約購入金額と既払い額)

(岡山県消費生活センター受付分)

	契約購入金額		既払い金額	
	件数	金額	件数	金額
H25年度 (12月末)	3,293件	390,162万円	3,154件	132,005万円
H26年度 (12月末)	3,222件	335,657万円	2,932件	141,460万円

*受け付けた苦情相談のうち「契約購入金額」「既払い金」が把握できた件数

消費者から寄せられた情報の流れと活用



11
消費生活相談の受付状況(市町村別)

(26.6.30)

市町村名	平成25年度				平成24年度				平成23年度			
	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率
岡山市	3,941	3,717	7,658	51.5%	3,101	3,427	6,528	47.5%	2,918	3,670	6,588	44.3%
倉敷市	2,965	1,077	4,042	73.4%	2,612	949	3,561	73.4%	2,579	1,104	3,683	70.0%
津山市	1,086	456	1,542	70.4%	1,042	485	1,527	68.2%	986	533	1,519	64.9%
玉野市	72	397	469	15.4%	38	322	360	10.6%	27	299	326	8.3%
笠岡市	399	120	519	76.9%	417	114	531	78.5%	436	108	544	80.1%
井原市	140	119	259	54.1%	119	99	218	54.6%	98	139	237	41.4%
総社市	150	413	563	26.6%	79	363	442	17.9%	25	349	374	6.7%
高梁市	4	150	154	2.6%	11	130	141	7.8%	33	148	181	18.2%
新見市	36	96	132	27.3%	33	103	136	24.3%	28	100	128	21.9%
備前市	51	165	216	23.6%	32	167	199	16.1%	31	195	226	13.7%
瀬戸内市	140	207	347	40.3%	113	182	295	38.3%	73	218	291	25.1%
赤磐市	172	261	433	39.7%	116	219	335	34.6%	107	262	369	29.0%
真庭市	247	124	371	66.6%	125	122	247	50.6%	97	139	236	41.1%
美作市	49	157	206	23.8%	50	135	185	27.0%	39	134	173	22.5%
浅口市	213	133	346	61.6%	179	118	297	60.3%	144	142	286	50.3%
和気町	30	89	119	25.2%	7	87	94	7.4%	6	86	92	6.5%
早島町	32	56	88	36.4%	27	51	78	34.6%	24	48	72	33.3%
里庄町	16	35	51	31.4%	16	39	55	29.1%	10	42	52	19.2%
矢掛町	39	49	88	44.3%	32	54	86	37.2%	21	70	91	23.1%
新庄村	2	4	6	33.3%	6	7	13	46.2%	0	4	4	0.0%
鏡野町	6	95	101	5.9%	16	63	79	20.3%	13	76	89	14.6%
勝央町	16	56	72	22.2%	13	51	64	20.3%	25	60	85	29.4%
奈義町	0	28	28	0.0%	4	17	21	19.0%	4	30	34	11.8%
西粟倉村	2	8	10	20.0%	2	6	8	25.0%	0	5	5	0.0%
久米南町	10	28	38	26.3%	10	35	45	22.2%	7	29	36	19.4%
美咲町	9	85	94	9.6%	14	85	99	14.1%	10	85	95	10.5%
吉備中央町	25	63	88	28.4%	19	54	73	26.0%	21	68	89	23.6%
県外		137	137			139	139			148	148	
不詳		279	279			207	207			194	194	
合計	9,852	8,604	18,456	53.4%	8,233	7,830	16,063	51.3%	7,762	8,485	16,247	47.8%

最近の主な相談事例

(オンラインゲーム)

[相談概要]

私が持っているスマホで、中学1年の長男のためにオンラインゲームをダウンロードし、端末を渡していた。その時に私は無料のオンラインゲームだと思っていたが、後日私のクレジットカードからゲームに課金をし、合計12万円を使っていたことが利用明細を見て判明。また、長男は現在ゲームに飽きており、5歳の二男に端末を渡していたこともわかった。現在カード会社に事情を伝え、支払停止をしてもらい、調査中であるが、他に申し出るところはあるか。私の監督が足りなかったことは事実であるため、支払いを免れることは難しいだろうか。

[処理概要]

無料と謳っていてもアイテムの購入により高額な課金が発生することを説明。プラットフォーム業者のHPに、ネットからの申出窓口があることを情報提供。プラットフォーム業者がどのように判断するか分からないが、経緯をまとめて相談してみることを伝えた。後刻、窓口より電話があり、「カード会社から全額返金することになった。」との連絡があった。

(架空請求)

[相談概要]

約1週間前にパソコンで無料と思ってアダルトサイトに入り、「動画を見る」をクリックしたら会員登録となった。動画は見ずに、携帯電話から電話をして退会希望を申し出た。サイトは「規約に記載しているので料金は払ってもらおう。」と言った。警察に相談したら携帯番号を変更するように言われたので変更した。その後、パソコンを開いてパスワードを入力するとすぐに請求画面がでる。対処方法は。

(男性：67)

[処理概要]

アダルトサイトのワンクリック請求及び電子消費者契約法について情報提供し、請求は無視するように助言した。また、請求画面の対処については情報処理推進機構のホームページを参考にシステムの復元をすることを伝えた。

(未公開株)

[相談概要]

平成20年から今年にかけて電話で勧められて何回も未公開株を購入し、詐欺にあったと自覚している。最近「過去の被害額を取り戻したい人の手伝いをしている。あなたに2,160万円振り込んであげるからその前に手数料として15万円支払うように。」と電話があった。このような電話をかけてくる業者が信用できるかどうか知りたい。

(男性：83)

[処理概要]

投資詐欺や利殖商法の二次被害の手口について情報提供し、2,160万円を振り込まれることはないので、業者に15万円を支払わないようにと伝え、業者から電話があったらきっぱりと断るように助言した。併せて今までの未公開株の購入について尋ねたが、それについては言いたくないとのことだった。今後も被害回復をうたう電話がかかる可能性があるかと注意喚起した。

(個人情報削除)

[相談概要]

私は、以前に詐欺的な被害に遭っている。昨日業者から電話がかかり、私の個人情報が漏れているので削除してあげると言われた。また、「流動資産は1,000万円くらいあるか?」と尋ねられ、「嫁にまかせているからわからないが、おそらく1,000万円位はあると思う。」と答えた。相手の話が長くて理解できないため、書面で見せてほしいと伝えたら、本日5枚のFAXが届いた。他県の消費者被害を防ぐための啓発活動の報告やネットから印刷したような金融庁に届け出た業者名簿、「個人情報削除依頼勧告書」と記載された書面等が届いている。信用できる話だろうか。(男性:67)

[処理概要]

最近流行りの詐欺の手口であることを説明し、一切相手にしないようにと伝えた。また、書面などが手元にあるため、警察にも情報提供しておくよう勧めた。

(有料老人ホーム)

[相談概要]

2,3日前から電話がかかるようになった。最初は「パンフレットが届いていないか」と言った。今日も電話がかかり「貴方の名前で有料老人ホームに申込になっている。〇〇開発業者がこの老人ホームを建設する。1,000万円の会員権を口座から引き落とす。購入しないのなら権利を譲って欲しい。うちが購入したことにはしないと申し込みしたことを抹消することはできない。1,000万円を支払わないと名前を抹消することはできない。」と言われた。その後、〇〇開発と名乗って電話がかかり、「申し込みありがとうございます。手続き完了の電話を明日入れる。」と言った。申込はしていない。対処方法を知りたい。(女性:75)

[処理概要]

劇場型投資詐欺の手口とトラブル例を紹介。業者の話は虚偽なので聞かないこと。絶対にお金を支払わないようにと説明。一緒に暮らしている家族にもこの件を説明しておくようにと伝えた。

(介護施設)

[相談概要]

金融機関を名乗り電話がかかった。「当地域に大手飲料メーカーが介護施設を建設する。当地域の一般人から出資を募っており、あなたが名簿に載っている。この権利を2,000万円で買い取りたい人がいるので、名義を貸して欲しい。」と言われ、了承した。その後飲料メーカーから「2,000万円の振り込みありがとうございます」との電話があり、私が振り込んでいないことを伝えた。すると名義人以外の方が振り込むことには問題があるため、2,000万円を私に返金すると言う。そのためには私が交換金を用意する必要がある、交換金は本人の財産により変わってくるので、私の財産はいくらかと尋ねられた。嘘を言っても財産を把握している機関があるのですぐばれる。嘘なら交換金の額が増えると言われた。200万円なら用意できるかもと伝えると、段ボール箱に古着を入れて札束をばらして入れて欲しい、明日送り先を電話で知らせると言われた。この件については誰にも言わないようにと何度も言うため、不審に思い始めた。信用できるだろうか。(女性:85)

[処理概要]

劇場型投資詐欺の手口であることを情報提供し、注意喚起。留守番電話に切り替えて、一切相手にしないようにと伝えた。また、警察にも情報提供しておくことを勧めた。

(プロバイダの変更)

[相談概要]

プロバイダの変更を勧める電話があり、「1月は無料で、2月から料金が発生、3年間は割引がある。3年以内に解約すると解約料22,500円かかる」と説明を受け、契約中のプロバイダと比較検討せずに申し込んだ。翌日、遠隔操作でプロバイダの設定をした。その後契約中のプロバイダ業者にこの件を相談。契約中のプロバイダをそのまま使用したいと思ったので、電話をかけてきた業者に解約を申し出たが、クーリング・オフはないので解約できないと言われた。昨日契約書面が届いたが、クーリング・オフできないのか。(男性：69)

[処理概要]

センターからプロバイダ提供業者に、相談者の解約希望を申し出た。業者は「契約になっている。解約については販売代理店に申し出るように」と言われた。相談者にこのことの説明と、プロバイダの契約にはクーリング・オフの適用はないことを伝え、再度勧誘をした販売代理店と解約交渉をするようにと伝えた。後日、経過を確認すると「プロバイダ提供業者と販売代理店に解約の交渉をした結果、解約になった。解約料の請求はない、すべて終了した。」と回答があり、解決したとのこと。

(出会い系サイト)

[相談概要]

足の手術を受け休職中で不安な状態であったため、在宅で仕事ができる副業サイトをスマホで見つけ4日前に登録。その後男性から連絡が届き、「1,500万円渡すから一緒にサイトを卒業しないか」ともちかけられ、サポートセンターへ卒業意思を伝えたところ「1,500万円振り込みする口座を登録する」とメールが入り、銀行名・口座番号を伝えた。情報交換の初期設定に3,000円分のポイントをクレジット決済し、その後75,000円分のポイントを購入すると送金作業に入るという連絡がありクレジット決済した。その後も追加処理が必要で、これが最後と言われ、125,000円分の銀行振り込みを指示された。松葉杖の生活のため当日送金は無理と伝えると翌日でもいいと言われた。翌日になると倍額の25万円送金となっていたが、本当に最後という気持ちが働き送金してしまった。その後もサポートセンターから振り込み依頼があり、「今までの処理は無効とさせていただきます」との連絡もあり、おかしいと気付いた。弁護士に連絡すると消費生活センターを紹介された。(女性：28)

[処理概要]

経緯書の書き方を助言しセンターに来るよう伝えた。クレジット会社へ抗弁書・経緯書・証拠の画像を送付。クレジット会社、決済代行業者、サイト運営業者へセンターから連絡し返金交渉中。

(還付金詐欺)

[相談概要]

市役所を名乗る人から電話がかかり、「年金の還付金があるので、銀行から電話をさせるので話を聞いてください」と言われた。その後、銀行を名乗り電話があり、「これからキャッシュカードと通帳、携帯電話の3点を持って、銀行ではなくスーパーのATMへ行ってもらいたい。そこで操作方法を説明するので、店に着いたら当方へ連絡して欲しい。また、本人確認のために口座番号を教えて欲しい。」と言われ、口座番号を伝えた。スーパーのATMに行き、言われるままに操作したところ、相手の個人名口座に498,500円を振り込んだことになってしまった。本日娘にこのことを相談すると詐欺であると言われた。警察に行った方がいいか？振り込んだのは昨日の14時20分である。(女性：79)

[処理概要]

警察に速やかに連絡するよう勧め、金融機関にも情報提供するよう助言した。